

Analisis Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa kepada Dosen Pendamping Akademik

Yuli Liestyana

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta

An Analysis of Students' Trust and Commitment in Academic Advising

ABSTRACT *Purpose of this study was to examine the perceived importance and the willingness of students to both trust an academic advisor and to commit to working with the academic advisor. This study examined one aspect of advisor communication style – listening, and its relationship to both trust and the added dimension of commitment on the part of student. Students of Economics in a university became the samples of the study. Result of regression analysis supported all of hypothesis. Advisor's listening ability significantly effected student's trust. Student' trust significantly effected both satisfaction and commitment.*

Keywords: *academic advisor, commitment, listening ability, satisfaction, trust.*

Peran penting pendidikan dalam lingkungan global yang semakin kompetitif membuat para pengajar dan karyawan administrasi terus berusaha menemukan cara supaya kegiatan pembelajaran lebih efektif. Kegiatan pembelajaran adalah kegiatan yang melibatkan orang-orang, sehingga konsep-konsep manajerial fundamental seperti komitmen, motivasi, partisipasi, dan kepemimpinan mempunyai peran penting dalam menentukan keefektifan proses untuk membentuk dan mempengaruhi orang-orang tersebut (Babbar, 1995). Perkuliahan yang efektif diharapkan dapat memberikan nilai tambah yang tinggi bagi mahasiswa. Mahasiswa tidak sekedar memahami isi kuliah, tapi diharapkan bisa memperoleh pengalaman belajar yang menyenangkan dan kemudian mengadopsi serta mengoperasionalisasi apa yang telah diperoleh selama kuliah.

Bagaimana caranya supaya kegiatan pembelajaran dapat efektif? Salah satu filosofi manajemen adalah *Total Quality Management* (TQM). TQM disebut sebagai pendekatan efektif untuk mencapai peningkatan kualitas dan kinerja dalam industri (Waldman, 1994). Adanya penerapan dan penerimaan TQM yang semakin luas pada banyak industri mendorong institusi akademik untuk mulai menggali potensialnya dalam penerapan filosofi TQM pada pendidikan (Taylor, 1991).

Penerapan TQM pada sistem pendidikan yang sering disebut *TQM in education* (TQME) diharapkan mampu menghilangkan atau mengurangi tingkat kesenjangan yang tinggi antara perguruan tinggi (PT) dan industri di Indonesia. Bagaimanapun juga penerapan TQME pada PT di Indonesia harus dijalankan atas dasar pengertian dan

Penelitian ini dilaksanakan dengan pembiayaan oleh DIPA Kopertis Wilayah V Nomor: 0169.0/023-04.0/XIV/2008 Tahun Anggaran 2008.

Korespondensi: Yuli Liestyana, SE, MSi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta. Jl. SWK 104 (Lingkar Utara), Condong Catur, Yogyakarta 55283. E-mail: yuli.liestyana@yahoo.com.

tanggung jawab bersama untuk mengutamakan efisiensi pendidikan tinggi dan peningkatan kualitas dan proses pendidikan tinggi tersebut. Melalui penerapan TQME dalam sistem pendidikan tinggi yang dijalankan secara konsisten melalui peningkatan proses pendidikan terus-menerus, maka perguruan tinggi di Indonesia akan mampu memenangkan persaingan global yang sangat kompetitif dan memperoleh manfaat ekonomis maupun non ekonomis yang dapat dipergunakan untuk pengembangan perguruan tinggi tersebut dan peningkatan kesejahteraan personel yang terlibat di perguruan tinggi tersebut.

Babbar (1995) melakukan studi tentang penerapan TQM dalam instruksi edukasional pada universitas negeri di Amerika Serikat. Penelitian tersebut menemukan bahwa pada akhir semester mahasiswa memberikan penilaian yang tinggi terhadap keefektifan kegiatan pembelajaran yang berorientasi TQM. Dosen membuat rencana kegiatan pembelajaran yang dituangkan dalam silabus kemudian disosialisasi pada mahasiswa pada hari pertama kuliah di awal semester. Semua kegiatan mengacu pada elemen-elemen kunci filosofi TQM yaitu pencarian cara-cara untuk meningkatkan kualitas, keterlibatan dosen dan seluruh mahasiswa, kepemimpinan dosen, budaya kelas, dan fokus pada mahasiswa sebagai pelanggan.

Selain menerapkan TQM dalam pembelajaran di kelas, dosen perlu menjalankan peran di luar kelas, yaitu sebagai Dosen Pendamping Akademik (DPA). Dengan pendampingan ini diharapkan mahasiswa memiliki tempat untuk bertanya maupun menyampaikan permasalahan yang berhubungan dengan akademik.

PT memiliki sistem pendampingan mahasiswa yang mendorong DPA untuk berinteraksi dengan sejumlah tertentu mahasiswa. Tanggungjawab DPA meliputi pendampingan mahasiswa dalam menentukan matakuliah yang akan diambil serta penjaminan kelanjutan pendidikan selama mahasiswa kuliah sampai lulus. Dalam menjalankan tanggungjawab ini DPA diharapkan dapat selalu berhubungan dengan mahasiswa dampingannya.

Nadler & Simerly (2006) melakukan penelitian yang berjudul "*The Effect of Listening on the Formation of Students Trust and Commitment in Academic Advising*". Hasil penelitian tersebut mendukung hipotesis mereka bahwa terdapat korelasi positif antara sikap DPA yang memiliki kemampuan untuk mendengarkan mahasiswa, kepercayaan mahasiswa terhadap DPA, dan komitmen mahasiswa untuk terus berhubungan dengan DPA. Penelitian tersebut dilakukan dengan meminta mahasiswa beberapa perguruan tinggi di Amerika Serikat untuk menilai kinerja DPA mereka.

Hasil penelitian Nadler & Simerly (2006) mendukung hipotesis mereka bahwa terdapat korelasi positif antara sikap DPA yang memiliki kemampuan untuk mendengarkan mahasiswa, kepercayaan mahasiswa terhadap DPA, dan komitmen mahasiswa untuk terus berhubungan dengan DPA. Penelitian tersebut dilakukan dengan meminta mahasiswa beberapa perguruan tinggi di Amerika Serikat untuk menilai kinerja DPA mereka. Hasil penilaian mahasiswa ini akan berpengaruh terhadap perkembangan karir DPA. Keterampilan mendampingi yang dimiliki oleh DPA berdampak pula terhadap perkembangan studi mahasiswa. Reiff (1997) menyatakan bahwa pendampingan akademik berpengaruh terhadap waktu penyelesaian studi mahasiswa. Jadi kesuksesan pendampingan akademik sama-sama berdampak, baik bagi mahasiswa maupun bagi DPA sendiri.

Penelitian dalam hal pendampingan akademik ini masih tergolong jarang dilakukan. Database ABI/Inform menunjukkan hanya sedikit penelitian yang dilakukan dalam topik ini sejak 1990 sampai sekarang (Nadler & Simerly, 2006). Nadler & Simerly (2006) menyatakan bahwa *listening* merupakan elemen kunci dalam proses pendampingan. Reiff (1997) menyarankan DPA untuk mengambil peran sebagai fasilitator supaya dapat mengembangkan a sense of empowerment di antara mahasiswa. Jika terdapat lebih banyak mahasiswa yang mandiri, hal ini akan meringankan tugas DPA. Model Nadler dan Simerly

(2006) menunjukkan bahwa jika mahasiswa menganggap DPA memiliki perhatian terhadap kondisi mereka, maka kepercayaan terhadap DPA akan meningkat, dan meningkat pula kepuasan serta komitmen mereka untuk lebih dekat pada DPA. Kemampuan untuk mendengarkan merupakan keterampilan interpersonal yang penting (Steil, Barker & Watson, 1983). Namun seperti yang ditulis oleh Ramsey & Sohi (1997), hanya ada sedikit penelitian dalam area ini. Ramsey & Sohi (1997) telah menguji hubungan antara keterampilan mendengarkan *salespersons* dan kesuksesan mereka dalam pemasaran.

Penelitian Nadler & Simerly (2006) menyatakan bahwa jika mahasiswa menganggap DPA mau mendengarkan, mahasiswa akan lebih mempercayai DPA, lebih puas terhadap DPA dan memiliki komitmen untuk terus bekerjasama dengan DPA. Penulis akan mengadaptasi penelitian tersebut untuk diterapkan pada subyek yang berbeda, yaitu mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta (FE-UPN VY).

Beberapa manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah diperoleh suatu bukti empiris tentang keterkaitan antara sikap DPA yang memiliki kemampuan untuk mendengarkan mahasiswa, kepercayaan mahasiswa terhadap DPA, dan komitmen mahasiswa untuk terus berhubungan dengan DPA. Penelitian ini dilakukan dengan meminta mahasiswa untuk menilai kinerja DPA mereka. Hasil penilaian mahasiswa ini diharapkan akan bermanfaat bagi perkembangan karir DPA. Penilaian yang bagus dari mahasiswa akan memotivasi DPA untuk lebih meningkatkan kualitas pendampingannya.

Selain itu, keterampilan mendampingi yang dimiliki oleh DPA berdampak pula terhadap perkembangan studi mahasiswa. Reiff (1997) menyatakan bahwa pendampingan akademik berpengaruh terhadap waktu penyelesaian studi mahasiswa. Jadi kesuksesan pendampingan akademik sama-sama berdampak, baik bagi mahasiswa maupun bagi DPA sendiri. Diharapkan dengan penelitian ini DPA bisa meningkatkan kualitas pendampingannya sehingga semakin bagus pula perkembangan studi mahasiswa.

Konsep Sistem Pendidikan Tinggi Modern

Manajemen perguruan tinggi di Indonesia seyogianya memandang bahwa proses pendidikan tinggi adalah suatu peningkatan terus-menerus (*continuous educational process improvement*), yang dimulai dari sederet siklus sejak adanya ide-ide untuk menghasilkan lulusan (output) yang berkualitas, pengembangan kurikulum, proses pembelajaran, sampai kepada ikut bertanggung jawab untuk memuaskan pengguna lulusan PT tersebut. Seterusnya berdasarkan informasi sebagai umpan balik yang dikumpulkan dari pengguna lulusan (*external customers*) itu dapat dikembangkan ide-ide kreatif untuk mendesai ulang kurikulum atau memperbaiki proses pendidikan tinggi yang ada saat ini.

Penerapan roda Deming dalam manajemen pendidikan tinggi di Indonesia akan terdiri dari empat komponen utama, yaitu riset pasar tenaga kerja, desain proses pendidikan tinggi, operasional proses pendidikan tinggi, dan penyerahan lulusan yang kompetitif dan berkualitas ke pasar tenaga kerja. Dalam hal ini diperlukan suatu interaksi tetap antara pasar tenaga kerja, desain proses pendidikan tinggi, operasional proses pendidikan tinggi dan bertanggungjawab menghasilkan lulusan yang kompetitif dan berkualitas ke pasar tenaga kerja, agar perguruan tinggi di Indonesia mampu berkompetisi dalam persaingan global tahun 2003 dan seterusnya. Berkaitan dengan hal ini, jelas perguruan tinggi di Indonesia sudah saatnya melakukan reorientasi dan redefinisi tujuan pendidikan tinggi itu, bukan sekedar menghasilkan lulusan sebanyak-banyaknya tanpa peduli akan kepuasan pengguna lulusan itu, tetapi pendidikan tinggi harus bertanggungjawab untuk menghasilkan output

(lulusan) yang kompetitif dan berkualitas agar memuaskan kebutuhan pengguna tenaga kerja terampil berpendidikan tinggi.

Konsekuensi dari pemikiran ini adalah bahwa penerapan TQM pada perguruan tinggi di Indonesia harus dijalankan atas dasar pengertian dan tanggungjawab bersama untuk mengutamakan efisiensi pendidikan tinggi dan peningkatan kualitas dari proses pendidikan tinggi itu. Melalui penerapan roda Deming dalam sistem pendidikan tinggi yang dijalankan secara konsisten, maka perguruan tinggi di Indonesia akan mampu memenangkan persaingan global yang sangat kompetitif dan memperoleh manfaat yang dapat dipergunakan untuk mengembangkan perguruan tinggi itu dan peningkatan kesejahteraan personel yang terlibat di perguruan tinggi itu.

Total Quality Management (TQM)

Menurut Spanbauer (1995:521) *Total quality management is a management philosophy which puts systems and processes in place to meet and exceed the expectations of customers. It is a relentless quest for continuous improvement through documentations and the use of tools in a problem-solving atmosphere that features team action and good leadership practices.* Dahlgaard, Kristensen dan Kanji (1995) mendefinisikan kualitas total dalam pendidikan sebagai budaya pendidikan dengan karakteristik adanya peningkatan kepuasan pelanggan melalui perbaikan secara kontinu, dan semua dosen, karyawan dan mahasiswa berpartisipasi aktif.

Perbaikan sistem dalam manajemen proses merupakan elemen utama dalam penerapan TQM. Tujuannya adalah untuk memperbaiki sistem dan proses dengan menciptakan lingkungan yang memungkinkan semua dosen dan staf mengetahui kebutuhan pelanggan dan melakukan tugas seefisien mungkin. Pengembangan dosen merupakan hal vital untuk menjamin semua dosen tetap mampu menerangkan teori-teori dan metodologi pengajaran yang baru. Staf karyawan juga perlu diberi pendidikan supaya lebih efisien menjalankan tugas sesuai posisi masing-masing. Semua pihak memerlukan pelatihan dalam konsep, peralatan dan teknik-teknik TQM untuk membantu mereka mengetahui peran dan tanggungjawab dalam usaha perbaikan yang kontinu.

Cara tepat untuk memulai penerapan TQM adalah memperbaiki komunikasi dan menjamin setiap individu lebih nyaman dengan situasi kerja. Dosen dan karyawan harus didorong untuk mewujudkan situasi yang mendukung terjadinya perbaikan kualitas secara kontinu. Demikian pula para pengambil keputusan yang merupakan pemilik lembaga pendidikan, mereka harus bisa mematahkan penghalang dan menyadari bahwa lembaga mereka akan bermanfaat jika semua orang yang terlibat diberdayakan untuk meningkatkan diri sendiri. Kegiatan ini memerlukan pengembangan profesional dan dukungan yang solid. Dukungan dari pemilik lembaga bisa berupa komitmen untuk mengimplementasikan dan mendukung usaha-usaha perbaikan kualitas total. Keterlibatan dan komitmen ini merupakan hal penting karena TQM memiliki jangka waktu yang panjang. Dosen dan karyawan memerlukan jaminan bahwa kualitas total bukan sekedar program yang dilakukan sebentar kemudian hilang. Teori-teori dan konsep TQM akan sesuai untuk pendidikan tinggi jika semua pihak yakin bahwa penerapannya dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan setiap orang terlibat dalam penerapannya dan keberhasilannya (Spanbauer, 1995).

Penerapan TQM pada Sistem Pendidikan

Penerapan TQM pada sistem pendidikan sering disebut *TQM in education* (TQME) diharapkan mampu menghilangkan atau mengurangi tingkat kesenjangan yang tinggi antara

perguruan tinggi (PT) dan industri di Indonesia. Bagaimanapun juga penerapan TQME pada PT di Indonesia harus dijalankan atas dasar pengertian dan tanggung jawab bersama untuk mengutamakan efisiensi pendidikan tinggi dan peningkatan kualitas dan proses pendidikan tinggi tersebut. Melalui penerapan TQME dalam sistem pendidikan tinggi yang dijalankan secara konsisten melalui peningkatan proses pendidikan terus-menerus (*continuous educational process improvement*), maka perguruan tinggi di Indonesia akan mampu memenangkan persaingan global yang sangat kompetitif dan memperoleh manfaat ekonomis maupun non ekonomis yang dapat dipergunakan untuk pengembangan perguruan tinggi tersebut dan peningkatan kesejahteraan personel yang terlibat di perguruan tinggi tersebut (Gazpersz (2003).

Kemenade & Garre (2000) dalam Gazpersz (2003), mendefinisikan 8 kategori yang dibutuhkan dari lulusan perguruan tinggi untuk memenuhi permintaan bisnis dan industri di Belgia, Belanda, Finlandia, dan Inggris, yaitu: (1) berorientasi pada pelanggan, (2) memiliki pengetahuan praktis dan aplikasi alat-alat TQM, (3) mampu membuat keputusan berdasarkan fakta, (4) memiliki pemahaman bahwa bekerja adalah suatu proses, (5) berorientasi pada kelompok (*teamwork*), (6) memiliki komitmen untuk peningkatan terus-menerus, (7) pembelajaran aktif, dan (8) memiliki perspektif sistem.

Penerapan TQM pada Perguruan Tinggi di Indonesia

Penerapan TQM pada perguruan tinggi di Indonesia harus dijalankan atas dasar pengertian dan tanggungjawab bersama untuk mengutamakan efisiensi pendidikan tinggi dan peningkatan kualitas dari proses pendidikan tinggi itu. Melalui penerapan TQM dalam sistem pendidikan tinggi yang dijalankan secara terus-menerus dan konsisten, maka perguruan tinggi di Indonesia akan mampu memenangkan persaingan global yang sangat kompetitif dan memperoleh manfaat yang dapat dipergunakan untuk mengembangkan perguruan tinggi itu dan peningkatan kesejahteraan personel yang terlibat di perguruan itu. Upaya ini juga akan mengurangi kesenjangan persepsi yang terjadi antara perguruan tinggi dan industri di Indonesia. Kita semua hendaknya merenungkan secara mendalam, mengapa tingkat pengangguran lulusan perguruan tinggi di Indonesia dari waktu ke waktu terus bertambah, sedangkan di satu pihak tenaga-tenaga kerja asing yang notabene adalah lulusan perguruan tinggi luar negeri terus berdatangan ke Indonesia dan merebut posisi manajemen dalam industri? Hal ini memberikan konsekuensi ekonomi yaitu semakin banyak devisa yang tersedot untuk membayar upah tenaga-tenaga kerja asing itu. Solusinya adalah secepatnya menerapkan TQM pada perguruan tinggi di Indonesia agar para lulusannya mampu bersaing di pasar tenaga kerja global. Patut dicatat bahwa pengetahuan yang dapat diaplikasikan dalam sistem industri akan menjadi sumber daya nasional yang paling efektif untuk membawa bangsa Indonesia menuju kemajuan dan mampu berkompetisi dengan bangsa-bangsa lain di dunia. Lulusan perguruan tinggi di Indonesia perlu dibekali juga dengan beberapa kemampuan tambahan seperti bekerjasama dan berinteraksi dengan orang lain, berkomunikasi, berpikir berdasarkan logika, solusi masalah dan pembuatan keputusan, melihat sesuatu secara komprehensif dalam konteks sistem, pengendalian diri dan lain-lain.

Peran Dosen Pendamping Akademik (DPA)

Selain menerapkan TQM dalam pembelajaran di kelas, dosen perlu menjalankan peran di luar kelas, yaitu sebagai Dosen Pendamping Akademik (DPA). Dengan pendampingan ini diharapkan mahasiswa memiliki tempat untuk bertanya maupun menyampaikan permasalahan yang berhubungan dengan akademik.

PT memiliki sistem pendampingan mahasiswa yang mendorong DPA untuk berinteraksi dengan sejumlah tertentu mahasiswa. Tanggungjawab DPA meliputi pendampingan mahasiswa dalam menentukan matakuliah yang akan diambil serta penjaminan kelanjutan pendidikan selama mahasiswa kuliah sampai lulus. Dalam menjalankan tanggungjawab ini DPA diharapkan dapat selalu berhubungan dengan mahasiswa dampingannya. DPA kemudian dievaluasi oleh mahasiswa dan rekan mereka dalam hal kinerja pendampingan. Evaluasi ini dapat berdampak pada perkembangan karir DPA.

Di sisi lain, keterampilan DPA dalam pendampingan akan berdampak pada perkembangan akademik mahasiswa. Terdapat beberapa indikasi yang menunjukkan tingkat ketidakihtuluan yang semakin menurun. Hanthorne (2005) melaporkan bahwa ketidakihtuluan turun menjadi 73%, dan lulus dalam waktu 4 tahun bukan hal yang sulit dicapai. Reiff (1997) berargumen bahwa kecenderungan ini dipengaruhi oleh pendampingan akademis.

Nadler & Simerly (2006) melakukan penelitian yang berjudul “*The Effect of Listening on the Formation of Students Trust and Commitment in Academic Advising*”. Hasil penelitian tersebut mendukung hipotesis mereka bahwa terdapat korelasi positif antara sikap DPA yang memiliki kemampuan untuk mendengarkan mahasiswa, kepercayaan mahasiswa terhadap DPA, dan komitmen mahasiswa untuk terus berhubungan dengan DPA. Penelitian tersebut dilakukan dengan meminta mahasiswa beberapa perguruan tinggi di Amerika Serikat untuk menilai kinerja DPA mereka. Hasil penilaian mahasiswa ini akan berpengaruh terhadap perkembangan karir DPA. Keterampilan mendampingi yang dimiliki oleh DPA berdampak pula terhadap perkembangan studi mahasiswa. Reiff (1997) menyatakan bahwa pendampingan akademik berpengaruh terhadap waktu penyelesaian studi mahasiswa. Jadi kesuksesan pendampingan akademik sama-sama berdampak, baik bagi mahasiswa maupun bagi DPA sendiri.

Penelitian dalam hal pendampingan akademik ini masih tergolong jarang dilakukan. Database ABI/Inform menunjukkan hanya sedikit penelitian yang dilakukan dalam topik ini sejak 1990 sampai sekarang (Nadler & Simerly, 2006).

Nadler & Simerly (2006) menyatakan bahwa *listening* merupakan elemen kunci dalam proses pendampingan. Reiff (1997) menyarankan DPA untuk mengambil peran sebagai fasilitator supaya dapat mengembangkan *a sense of empowerment* di antara mahasiswa. Jika terdapat lebih banyak mahasiswa yang mandiri, hal ini akan meringankan tugas DPA. Model Nadler dan Simerly (2006) menunjukkan bahwa jika mahasiswa menganggap DPA memiliki perhatian terhadap kondisi mereka, maka kepercayaan terhadap DPA akan meningkat, dan meningkat pula kepuasan serta komitmen mereka untuk lebih dekat pada DPA.

Kemampuan untuk mendengarkan merupakan keterampilan *interpersonal* yang penting (Steil *et al.*, 1983). Namun seperti yang ditulis oleh Ramsey & Sohi (1997), hanya ada sedikit penelitian dalam area ini. Ramsey & Sohi (1997) telah menguji model hubungan antara keterampilan mendengarkan *salespersons* dan kesuksesan mereka dalam pemasaran. Model tersebut menunjukkan jika mahasiswa menganggap DPA bersedia mendengarkan, mahasiswa akan lebih mempercayai DPA, lebih puas terhadap DPA dan memiliki komitmen untuk terus bekerjasama dengan DPA. Beberapa peneliti membuktikan bahwa kepercayaan merupakan penentu semua hubungan yang sukses, dan sebaliknya, tanpa adanya kepercayaan hubungan akan gagal. Kepercayaan merupakan konsep kompleks yang meliputi kejujuran, kompetensi, kemampuan untuk dijadikan tempat bergantung (*dependability*), kebaikan hati, kemampuan untuk disukai (*likeability*), dan kemampuan untuk berkomunikasi (Nadler & Simerly, 2006).

H1.

Persepsi mahasiswa tentang kemampuan DPA untuk mendengarkan mahasiswa berpengaruh terhadap kepercayaan mahasiswa kepada DPA.

H2.

Kepercayaan mahasiswa kepada DPA berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa atas pendampingan yang dilakukan DPA.

H3.

Kepercayaan mahasiswa kepada DPA berpengaruh terhadap komitmen mahasiswa untuk terus berhubungan dengan DPA pada masa depan.

Metode Penelitian

Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi pada sebuah Perguruan Tinggi. Penentuan sampel menggunakan *purposive sampling* untuk memilih 150 mahasiswa, dengan kriteria mahasiswa tersebut melakukan pertemuan dengan DPA minimal sebanyak 2 kali dalam satu semester. Kriteria seperti ini diambil dengan pertimbangan mahasiswa yang menemui DPA untuk konsultasi sekurang-kurangnya 2 kali dalam satu semester adalah mahasiswa yang mengetahui dan memanfaatkan haknya dalam hal pendampingan akademik. Mahasiswa FE-UPNVY harus berkonsultasi kepada DPA sebelum input matakuliah pada awal semester, kemudian meminta tanda tangan DPA pada kartu rencana pembelajaran (KRP) untuk semester tersebut. Bahkan, sebagian mahasiswa melewatkan kesempatan untuk konsultasi tentang matakuliah yang akan diambil dan hanya menemui DPA pada saat meminta tanda tangan untuk KRP saja, karena input matakuliah dapat dilakukan langsung melalui internet.

Kuesioner didistribusikan secara langsung kepada responden. Responden diberi satu set kuesioner dan diminta mengisi kemudian mengembalikan langsung kepada peneliti. Dengan cara pendistribusian seperti ini peneliti dapat memperoleh *respon rate* sebesar 100%. Sebanyak 150 kuesioner yang dibagikan dapat kembali seluruhnya, namun yang dapat digunakan lebih lanjut hanya sejumlah 144 kuesioner (63 dari responden laki-laki, dan 81 dari responden perempuan). Sebanyak 52,8% responden menemui DPA-nya 2-3 kali dalam 1 semester, sejumlah 34,7% menemui 4-5 kali, sedangkan sisanya (12,5%) menemui 18 kali atau lebih.

Pengukuran Variabel

Persepsi mahasiswa tentang kemampuan DPA untuk mendengarkan terdiri atas 3 dimensi yaitu *sensing*, *evaluation*, *responding* (Nadler & Simerly, 2006). Indikator-indikator untuk masing-masing dimensi adalah sebagai berikut:

- *Sensing* (Meliputi indikator-indikator: DPA fokus hanya pada mahasiswa, DPA menjaga kontak mata dengan mahasiswa, sikap non verbal DPA menunjukkan DPA mendengarkan mahasiswa, tidak tampak bosan)
- *Evaluation* (Meliputi indikator-indikator: DPA bertanya lebih detil, DPA mengulang pertanyaan mahasiswa, DPA tidak memotong pembicaraan mahasiswa, DPA tidak

terlalu sering mengubah topik pembicaraan, DPA berusaha memahami yang dikatakan oleh mahasiswa)

- *Responding* (Meliputi indikator-indikator: DPA lebih suka memakai kalimat lengkap daripada sekedar menjawab ya atau tidak, DPA menawarkan informasi yang relevan dengan pertanyaan mahasiswa, DPA menunjukkan kesungguhan dalam merespon mahasiswa, DPA menjawab pada saat yang tepat)

Instrumen terdiri dari 13 item. Hasil pengujian validitas menyatakan bahwa semua item valid. Alpha untuk instrumen ini adalah 0,857.

Kepercayaan mahasiswa kepada DPA terdiri atas 5 dimensi yaitu *honesty*, *competence*, *dependability*, *benevolence*, *likeability* (Nadler & Simerly, 2006). Indikator-indikator untuk masing-masing dimensi adalah sebagai berikut:

- *Honesty* (Meliputi indikator-indikator: DPA terbuka dalam berhubungan dengan mahasiswa, DPA memiliki integritas yang besar, mahasiswa berpikir DPA benar-benar jujur dalam berhubungan dengan mahasiswa)
- *Competence* (Meliputi indikator-indikator: DPA sangat terlatih, DPA memiliki banyak pengalaman, DPA tahu apa yang dibicarakan, DPA adalah sumber informasi yang bagus, DPA memiliki pengetahuan yang bagus tentang tugasnya)
- *Dependability* (Meliputi indikator-indikator: DPA selalu melakukan apa yang dikatakannya, DPA menepati janjinya, DPA dapat diandalkan)
- *Benevolence* (Meliputi indikator-indikator: mahasiswa menyetujui untuk mengambil matakuliah tertentu jika DPA menyaranka, DPA lebih mementingkan mahasiswa daripada dirinya sendiri, mahasiswa benar-benar menyukai DPA)
- *Likeability* (Meliputi indikator-indikator: DPA memiliki kepribadian yang sangat menyenangkan, DPA bersikap baik kepada mahasiswa, DPA bersikap bersahabat, mahasiswa ingin dekat dengan DPA).

Instrumen terdiri dari 18 item. Hasil pengujian validitas menyatakan bahwa dari 18 item, 17 item diantaranya valid (hanya item yang valid yang disertakan dalam analisis). Alpha untuk instrumen ini adalah 0,918.

Kepuasan mahasiswa atas pendampingan yang dilakukan DPA terdiri atas indikator-indikator berikut: secara umum DPA melakukan tugasnya dengan baik, mahasiswa puas terhadap DPA, mahasiswa puas terhadap hubungannya dengan DPA, mahasiswa puas terhadap arahan/nasihat yang diberikan oleh DPA (Nadler & Simerly, 2006). Instrumen terdiri dari 4 item. Hasil pengujian validitas menyatakan bahwa semua item valid. Alpha untuk instrumen ini adalah 0,935.

Komitmen mahasiswa untuk terus berhubungan dengan DPA pada masa depan terdiri atas indikator-indikator berikut: mahasiswa memiliki komitmen terhadap DPA, mahasiswa bermaksud untuk terus memperoleh bantuan DPA masa waktu mendatang, mahasiswa menginginkan DPA memberikan pendampingan dalam masalah akademik (Nadler & Simerly, 2006). Instrumen terdiri dari 3 item. Hasil pengujian validitas menyatakan bahwa semua item valid. Alpha untuk instrumen ini adalah 0,818.

Metode Analisis

Semua hipotesis diuji dengan menggunakan regresi linier sederhana.

Hasil

Statistik Deskriptif dan Korelasi

Tabel 1. Statistik Deskriptif dan Korelasi Variabel-variabel yang Diteliti

	Rata-rata	DS	(1)	(2)	(3)	(4)
Kemampuan untuk mendengarkan (1)	4,7510	0,84890	-	0,834*	0,757*	0,725*
Kepercayaan (2)	4,7399	0,95297		-	0,895*	0,844*
Kepuasan (3)	4,7599	1,33493			-	0,811*
Komitmen (4)	4,3964	1,23589				-

*. Korelasi signifikan pada level 0,001 (2-tailed)

Tabel 1 menunjukkan nilai skor rata-rata dan deviasi standar dari masing-masing variabel sebagai gambaran distribusi respon responden. Rata-rata tingkat kemampuan DPA untuk mendengarkan mahasiswa adalah 4,7510. Rata-rata kepercayaan mahasiswa kepada DPA adalah 4,7399, sementara rata-rata kepuasan mahasiswa atas pendampingan yang dilakukan DPA adalah 4,7599. Komitmen mahasiswa untuk terus berhubungan dengan DPA memiliki nilai rata-rata 4,3964.

Tabel 1 juga menunjukkan korelasi antar variabel, yang menggambarkan hubungan antar variabel serta arah dari hubungan antar variabel-variabel tersebut. Hubungan antara kemampuan DPA untuk mendengarkan mahasiswa, kepercayaan mahasiswa kepada DPA, kepuasan mahasiswa atas pendampingan yang dilakukan DPA, serta komitmen mahasiswa untuk terus berhubungan dengan DPA pada masa depan sesuai dengan arah yang diharapkan, yaitu positif.

Pengujian Hipotesis

Hipotesis pertama menyatakan bahwa persepsi mahasiswa tentang kemampuan DPA untuk mendengarkan mahasiswa berpengaruh terhadap kepercayaan mahasiswa kepada DPA. Hipotesis ini diuji menggunakan *analisis regresi linier*. Hasil analisis regresi linier ditampilkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Ringkasan Hasil Regresi Sederhana Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Kemampuan DPA untuk Mendengarkan Mahasiswa terhadap Kepercayaan Mahasiswa kepada DPA

R Square	0,695
F	324,149*
t	18,004*
Koefisien regresi Konstanta	0,292
Koefisien regresi X_1	0,936

Variabel dependen: Y_1

* signifikan pada $\alpha \leq 0,001$

Persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y_1 = 0,292 + 0,936X_1 + e_1$$

Y_1 : Kepercayaan mahasiswa kepada DPA

X_1 : Persepsi mahasiswa tentang kemampuan DPA untuk mendengarkan

Pada Tabel 2, terlihat nilai *R square* adalah sebesar 0,695, yang berarti varians kepercayaan mahasiswa kepada DPA menjelaskan 69,5% varians komitmen mahasiswa untuk terus berhubungan dengan DPA di masa depan. Sisanya 30,5% dijelaskan oleh varians variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian.

Koefisien X_1 bertanda positif (0,936), berarti semakin tinggi kepercayaan mahasiswa kepada DPA, semakin puas mahasiswa atas pendampingan yang dilakukan DPA-nya. Hasil ini signifikan, terlihat dari nilai *F* (324,149) dan *t* (18,004) dengan nilai signifikansi $< 0,001$, sehingga dapat disimpulkan kepercayaan mahasiswa kepada DPA berpengaruh pada komitmen mahasiswa untuk terus berhubungan dengan DPA pada masa depan (hipotesis 1 didukung).

Dalam hipotesis 2 dinyatakan bahwa kepercayaan mahasiswa kepada DPA berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa atas pendampingan yang dilakukan DPA. Hipotesis ini diuji menggunakan *analisis regresi linier*. Hasil analisis regresi linier ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Ringkasan Hasil Regresi Sederhana Pengaruh Kepercayaan Mahasiswa pada DPA terhadap Kepuasan Mahasiswa atas Pendampingan yang Dilakukan DPA

R Square	0,801
F	570,023*
T	23,875*
Koefisien regresi Konstanta	-1,181
Koefisien regresi X_2	1,253

Variabel dependen: Y_2

* signifikan pada $\alpha \leq 0,001$

Pada Tabel 3, terlihat nilai *R square* adalah sebesar 0,801 yang berarti varians kepercayaan mahasiswa kepada DPA menjelaskan 80,1% varians komitmen mahasiswa untuk terus berhubungan dengan DPA di masa depan. Sisanya 29,9% dijelaskan oleh varians variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian.

Persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y_2 = -1,181 + 1,253X_2 + e_2$$

Y_2 : Kepuasan mahasiswa atas pendampingan yang dilakukan DPA

X_2 : Kepercayaan mahasiswa kepada DPA

Koefisien X_2 bertanda positif (1,253), berarti semakin tinggi kepercayaan mahasiswa kepada DPA, semakin puas mahasiswa atas pendampingan yang dilakukan DPA-nya. Hasil ini signifikan, terlihat dari nilai *F* (570,023) dan *t* (23,875) dengan nilai signifikansi $< 0,001$, sehingga dapat disimpulkan kepercayaan mahasiswa kepada DPA berpengaruh pada komitmen mahasiswa untuk terus berhubungan dengan DPA pada masa depan (hipotesis 2 didukung).

Dalam hipotesis 3 dinyatakan bahwa kepercayaan mahasiswa kepada DPA berpengaruh terhadap komitmen mahasiswa untuk terus berhubungan dengan DPA pada masa depan. Hipotesis ini diuji menggunakan *analisis regresi linier*. Hasil analisis regresi

linier ditampilkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Ringkasan Hasil Regresi Sederhana Pengaruh Kepercayaan Mahasiswa pada DPA terhadap Komitmen Mahasiswa untuk Terus Berhubungan dengan DPA pada Masa Depan

R Square	0,713
F	352,840*
T	18,784*
Koefisien regresi Konstanta	-0,204
Koefisien regresi X_3	1,095
Variabel dependen: Y_3	
* signifikan pada $\alpha \leq 0,001$	

Pada Tabel 4, terlihat nilai *R square* adalah sebesar 0,713, yang berarti varians kepercayaan mahasiswa kepada DPA menjelaskan 71,3% varians komitmen mahasiswa untuk terus berhubungan dengan DPA di masa depan. Sisanya 28,7% dijelaskan oleh varians variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian.

Persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y_3 = -0,204 + 1,095X_3 + e_3$$

Y_3 : Komitmen mahasiswa untuk terus berhubungan dengan DPA pada masa depan

X_3 : Kepercayaan mahasiswa kepada DPA

Koefisien X_3 bertanda positif (1,095), berarti semakin tinggi kepercayaan mahasiswa kepada DPA, semakin berkomitmen mahasiswa untuk terus berhubungan dengan DPA-nya pada masa depan. Hasil ini signifikan, terlihat dari nilai F (352,840) dan t (18,784) dengan nilai signifikansi $< 0,001$, sehingga dapat disimpulkan kepercayaan mahasiswa kepada DPA berpengaruh pada komitmen mahasiswa untuk terus berhubungan dengan DPA pada masa depan (hipotesis 3 didukung).

Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis 1 menunjukkan bahwa kemampuan DPA untuk mendengarkan mahasiswa berpengaruh terhadap kepercayaan mahasiswa kepada DPA. Yang dimaksud dengan kemampuan DPA untuk mendengarkan mahasiswa meliputi berbagai aspek, yaitu *sensing*, *evaluation*, dan *responding*. *Sensing* meliputi berbagai pernyataan berikut: DPA fokus hanya pada mahasiswa, DPA menjaga kontak mata dengan mahasiswa, sikap non verbal DPA menunjukkan DPA mendengarkan mahasiswa, dan DPA yang tidak tampak bosan. *Evaluation* meliputi: DPA bertanya lebih detil, DPA mengulang pertanyaan mahasiswa, DPA tidak memotong pembicaraan mahasiswa, DPA tidak terlalu sering mengubah topik pembicaraan, DPA berusaha memahami yang dikatakan oleh mahasiswa. *Responding* meliputi: DPA lebih suka memakai kalimat lengkap daripada sekedar menjawab ya atau tidak, DPA menawarkan informasi yang relevan dengan pertanyaan mahasiswa, DPA menunjukkan kesungguhan dalam merespon mahasiswa, DPA menjawab pada saat yang tepat.

Dengan adanya kepercayaan mahasiswa terhadap DPA dapat diharapkan adanya mahasiswa juga memiliki kepercayaan terhadap lembaga perguruan tinggi. Kepercayaan terhadap individu dapat mewakili kepercayaan terhadap organisasi individu tersebut. Hal ini dapat dijelaskan pula oleh hasil penelitian Wood, Boles, & Babin (2008) tentang proses pembentukan persepsi kepercayaan oleh pembeli selama berada dalam proses pembelian yang membuktikan bahwa sikap verbal maupun nonverbal yang ditunjukkan oleh penjual relevan dengan penilaian kepercayaan. Hasil penelitian Wood *et al.* (2008) menunjukkan bahwa sikap penjual mempengaruhi penilaian pembeli tentang keahlian dan kemampuan penjual untuk disukai. Penilaian ini juga mempengaruhi tenaga penjual dan perusahaannya sekaligus. Tenaga penjual dengan penilaian yang bagus akan berdampak bagus pula untuk peningkatan kinerjanya.

Demikian pula yang terjadi pada lingkup perguruan tinggi. DPA yang memperoleh penilaian yang bagus dari mahasiswanya akan berdampak positif pula bagi peningkatan kinerja dan pengembangan karir DPA tersebut. Jadi adanya kemampuan DPA untuk mendengarkan mahasiswa tidak hanya berdampak positif bagi mahasiswa, tetapi juga bagi DPA sendiri.

Pengujian hipotesis kedua tentang pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan mahasiswa juga menunjukkan hasil yang signifikan. Kepercayaan terdiri dari lima aspek, yaitu *honesty*, kompetensi, *dependability*, *benevolence*, dan *likeability*. *Honesty* yang meliputi indikator-indikator: DPA terbuka dalam berhubungan dengan mahasiswa, dan mahasiswa berpikir DPA benar-benar jujur dalam berhubungan dengan mahasiswa berperan dalam pembentukan kepuasan. Kompetensi ditunjukkan oleh DPA dalam berbagai pernyataan berikut ini: DPA sangat terlatih, DPA memiliki banyak pengalaman, DPA tahu apa yang dibicarakan, DPA adalah sumber informasi yang bagus, dan DPA memiliki pengetahuan yang bagus tentang tugasnya. Mahasiswa menilai bahwa DPA yang dapat dijadikan sebagai tempat bergantung dapat menciptakan kepuasan. DPA dianggap memiliki *dependability* jika DPA selalu melakukan apa yang dikatakannya, DPA menepati janjinya, dan dapat diandalkan. Kebaikan hati (*benevolence*) DPA yang ditunjukkan oleh pernyataan-pernyataan: mahasiswa menyetujui untuk mengambil matakuliah tertentu jika DPA menyarankan, DPA lebih mementingkan mahasiswa daripada dirinya sendiri, dan mahasiswa benar-benar menyukai DPA. *Likeability* meliputi: DPA memiliki kepribadian yang sangat menyenangkan, DPA bersikap baik kepada mahasiswa, DPA bersikap bersahabat, mahasiswa ingin dekat dengan DPA.

Pengujian hipotesis ketiga tentang pengaruh kepercayaan terhadap komitmen mahasiswa kepada DPA menunjukkan adanya dukungan untuk hipotesis tersebut. Komitmen ditunjukkan mahasiswa dengan keinginan untuk terus memperoleh bantuan dan pendampingan dari DPA pada waktu mendatang. Mahasiswa yang telah mempercayai DPA akan memiliki komitmen terhadap DPA.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Bergeron, Roy, dan Fallu (2008) yang menguji anteseden dan konsekuensi persepsi pelanggan tentang perilaku *advisor* yang sangat menyenangkan. Seperti yang terdapat pada literatur tentang *relationship marketing*, salah satu strategi sukses potensial pada level layanan *front line* adalah adanya *advisor* yang berperilaku sangat baik pada pelanggan. Bergeron *et al.* (2008) menemukan anteseden meliputi orientasi pelanggan oleh *advisor*, pengetahuan tentang pelanggan dan *sense of humor*. Konsekuensi meliputi kepercayaan pelanggan, kepuasan, *purchase intentions*, dan *word-of-mouth intentions*.

Selain itu hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Liang & Wang (2008). Liang & Wang (2008) dalam penelitiannya mengembangkan dan menguji secara empiris model pengujian dampak usaha *relationship* yang berbeda yang dibuat oleh *retailer* (*financial bonding*, *social bonding*, dan *structural bonding*) pada hasil marketing relationship kunci (*trust*, *relationship commitment*, dan *behavioral loyalty*). Suatu penelitian dalam industri

jasa pendidikan informasi dilakukan di Taiwan. Dari hasil analisis SEM menunjukkan bahwa usaha *relationship* pada pelanggan yang loyal dapat berpengaruh positif pada sikap dan perilaku pelanggan. Penelitian Liang & Wang (2008) menghasilkan penemuan bahwa *relationship* berpengaruh positif terhadap loyalitas keperilakuan pelanggan. Konsekuensinya, manajer dan karyawan perusahaan retail perlu dilatih, dimotivasi, dan diberi reward untuk usahanya menciptakan *relationship* dengan pelanggan.

Saran

DPA diusahakan dapat meningkatkan *listening ability* dengan cara meluangkan waktu secara terjadwal untuk memberikan bimbingan pada mahasiswa. DPA akan merasa leluasa memberi pendampingan jika mereka memiliki jadwal khusus untuk mahasiswa. Jika mahasiswa mendapat kemudahan untuk bertemu dengan DPA maka mereka akan memanfaatkan kesempatan tersebut untuk meningkatkan kinerja studi mereka.

Perguruan tinggi sebaiknya memberi semacam *reward and punishment* bagi DPA sesuai dengan kinerjanya. Hal ini diharapkan bisa menjadi motivasi bagi DPA untuk terus meningkatkan kualitasnya.

Untuk penelitian berikutnya dapat ditambah dengan variabel yang lain dan dengan jumlah sampel yang lebih besar supaya diperoleh hasil yang lebih baik.

Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan DPA untuk mendengarkan mahasiswa berpengaruh terhadap kepercayaan mahasiswa kepada DPA. Kemampuan DPA untuk mendengarkan mahasiswa meliputi berbagai aspek, yaitu *sensing*, *evaluation*, dan *responding*. Kepercayaan juga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Kepercayaan kepada DPA meliputi *honesty*, *competence*, *dependability*, *benevolence*, dan *likeability*. Kepuasan ditunjukkan oleh perilaku DPA yang melakukan tugasnya dengan baik, mahasiswa puas terhadap DPA, mahasiswa puas terhadap hubungannya dengan DPA, mahasiswa puas terhadap arahan/nasihat yang diberikan oleh DPA. Kepercayaan berpengaruh pula terhadap komitmen mahasiswa kepada DPA. Komitmen ditunjukkan mahasiswa dengan keinginan untuk terus memperoleh bantuan dan pendampingan dari DPA pada waktu mendatang. Mahasiswa yang telah mempercayai DPA akan memiliki komitmen terhadap DPA.

Penulis

Yuli Liestyana, SE, MSi, adalah staf pengajar Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.

Referensi

- Babbar, S. (1985). Applying Total Quality Management to Educational Instruction. *International Journal of Public Sector Management*, 8 (7): 35-55.
- Gazpersz, V (2003). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Liang, C. J. & Wang, W. H. (2008). Do Loyal and More Involved Customers Reciprocate Retailer's Relationship Efforts? *Journal of Services Research*, 8 (1): 63-90.
- Nadler & Simerly (2006). The Effect of Listening on the Formation of Students Trust and Commitment in Academizing Advising: A Study at a United States. *International Journal of Management*, 23 (2).
- Ramsey, R. & Sohi, R. (1997). Listening to Your Customers: The Impact of Perceived Salesperson Listening Behavior on Relationship Outcomes. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25 (2): 127-137.
- Reiff, H. (1997). Academic Advising: An Approach from Learning Disability Research. *Journal of Counseling and Development*, 75 (6): 433-442.
- Spanbauer, S.J. (1995). Reactivating Higher Education with Total Quality Management: Using Quality and Productivity Concepts, Techniques and Tools to Improve Higher Education. *Total Quality Management*, 6 (5 & 6).
- Steil, L., Barker, L., & Watson, K. (1983). *Effective Listening: Key to Your Success Reading*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Taylor, A. R. (1991). How We Practice what We Teach. *Journal of Quality and Participation*. 14 (2): 78-81.
- Waldman, D. A. (1994). The Contributions of Total Quality Management to a Theory of Work Performance. *The Academy of Management Review*, 19 (3): 510-536.
- Wood, J. A., Boles, J. S., & Babin, B. J. (2008). The Information of Buyer's Trust of the Seller in An Initial Sales Encounter, *Journal of Marketing Theory and Practice*, Vol. 16, Iss. 1: page 27-39